平 成 ２５年 度
市 長 政 策 室
実 施 プラン
～期末報告～

≪市長政策室の重点取組項目≫

⑴ まちづくりの施策 …… 1

ア 市民と共有できる新たな将来ビジョンの策定

イ 第３次札幌新まちづくり計画の着実な推進

ウ 市政の重要課題等に対応した組織体制づくり

エ 効果的・効率的な市有建築物のあり方検討

オ 北海道全体の活性化に向けた取組の推進

カ 創造都市さっぽろの推進

キ 低炭素社会と脱原発依存社会の実現を目指したエネルギー戦略の策定

⑵ 市民力を活かす市役所 …… 8

ア 「伝わる」広報の推進

イ 広聴活動の推進

ウ 「広報」と「広聴」の連携

⑶ しごとの改革 …… １４

ア 札幌市行財政改革推進プランの着実な推進

イ 時代に即した市民サービスの提供

ウ 効率的な業務執行

(1) まちづくりの施策

ア　市民と共有できる新たな将来ビジョンの策定

○今後の社会経済情勢の変化を踏まえた将来の札幌市のまちづくりの指針である「札幌市まちづくり戦略ビジョン」については、「北海道の未来を創造し、世界が憧れるまち」「互いに手を携え、心豊かにつながる共生のまち」の２つの都市像を掲げ、市民とともに目指すべき将来のまちの姿などを描いた＜ビジョン編＞を昨年度２月に策定しました。

○これに続き、今年度は①暮らし・コミュニティ、②産業・活力、③低炭素社会・エネルギー転換の３つをテーマとして集中的に展開する施策と、札幌らしい持続可能な都市の再構築に向けた都市づくりの方向性を定める＜戦略編＞について、審議会や市議会、市役所内での議論を進めながら、平成 25 年秋頃を目途に策定します。

○また、このビジョンは策定開始時より「市民との共有」を重要なものとして考えていることから、策定後は、シンポジウムの開催や小冊子の作成などを通じて、市民とつながるまちづくりに向けて、市民に分かりやすく、その広報を行っていきます。

25年度の取組結果

○主に行政が優先的・集中的に実施することを記載した＜戦略編＞について、審議会から答申を受けた後、パブリックコメント（大人向け意見募集）やキッズコメント（子ども向け意見募集）を実施し、議会審議を経て、平成 25 年 10 月に策定いたしました。

○また、ビジョン完成後は、パンフレットや小中学生向け冊子の作成に加え、ビジョンの理念を市民と共有するためのシンポジウムの開催や、将来のまちづくりについて考えてもらうことを目的とした中学生用の副読本の作成など、様々な手法により市民への普及啓発を行ってきました。

○さらに、平成 26 年度予算では、ビジョンに掲げる都市像の実現に向けて、力強いスタートダッシュを切るための取組を積極的に計上しました。

翌年度に向けた改善点など

○戦略ビジョンの推進に当たっては、各部局による自律的な事業展開を促す推進役としての役割を果たすとともに、組織横断的な課題については、プロジェクト組織の設置などを通じて、関係部局間の連携や調整を進めていきます。

○また、目指すべきまちの姿とまちづくりの方向性を広く市民と共有し、共にまちづくりを進めていくために、引き続きビジョンの普及啓発に取り組んでいきます。

○取組状況については、毎年進捗状況を確認し、数値を公表することで、明確な進捗管理を行っていきます。

イ　第3次札幌新まちづくり計画の着実な推進

○「第３次札幌新まちづくり計画（平成 23～26 年度)」に定めた成果指標「さっぽろ“えがお”指標」や達成目標の進捗状況、評価・検証結果を踏まえ、計画を着実に推進します。また、計画の進捗状況や評価・検証結果について、市民の皆さんに分かりやすく公表するよう努めます。

25年度の取組結果

○「第３次札幌新まちづくり計画」において設定した、５つの政策目標と 13 の重点課題ごとに、各事業の予算執行状況や達成目標の状況、成果指標「さっぽろ“えがお”指標」の動向等を踏まえ、評価、検証を行いました。進捗状況や評価、検証結果については、表やグラフで整理した総括資料とあわせて、10 月にホームページで公表しました。

○また、昨年策定した『まちづくり戦略ビジョン』の実現に向けて、同計画を補強するため、市長副市長会議（サマープレビュー）において、新たな取組を検討し、26 年度予算に反映しました。

翌年度に向けた改善点など

○「第３次札幌新まちづくり計画」の最終年度であることから、これまでの進捗状況、評価・検証結果等を踏まえ、目標達成に向けて計画事業の着実な推進を図ります。また、25 年度決算を踏まえた進捗状況等について、ホームページで分かりやすく市民の皆さんに公表します。

ウ　市政の重要課題等に対応した組織体制づくり

○「さっぽろ元気ビジョン第３ステージ」に掲げるまちづくり・市政運営の実現や、「札幌市まちづくり戦略ビジョン」における市政の重要課題、新たな行政課題等に的確に対応するための組織体制の構築を図ります。
また、その際には、スクラップアンドビルドの考えをさらに推し進め、より効果的・効率的な組織体制を目指します。

25年度の取組結果

○ 26 年度に向けた組織編成については、子育て環境や地域福祉の充実、国際経済施策や創造都市さっぽろの推進など、「札幌市まちづくり戦略ビジョン」に掲げる行政課題への対応や「第3次札幌新まちづくり計画」の着実な実施に向けた体制整備に努めました。

○ 主な内容としては次のとおりです。
- 子ども・子育て支援新制度及び待機児童対策に向けた体制強化
- 保健師による地域保健福祉活動の更なる推進（区地区担当保健師の増員）
- 児童相談所と区等関係機関との連携強化
- 国際経済戦略室の新設
- 創造都市さっぽろの推進に向けた体制強化
- 国際芸術祭開催に向けた体制の強化
- 2017 冬季アジア札幌大会開催準備体制の強化
- （仮称）市民交流複合施設の整備体制強化
- 篠路駅周辺地区、苗穂駅周辺地区及び西 2 丁目地下歩道整備事業等に向けた体制強化など

翌年度に向けた改善点など

○ 今後もより効果的・効率的な体制の構築を図りつつ「札幌市まちづくり戦略ビジョン」に掲げる様々な行政課題へ的確に対応できるような組織体制の構築を進めていきます。

エ　効果的･効率的な市有建築物のあり方検討

○超高齢社会の本格化、人口減少社会の到来といった人口構造の変化に伴う多様な市民ニーズに応えるため、中長期的な視点から効果的・効率的な市有建築物のあり方を検討し、全市的な基本的方針を策定します。

○また、検討にあたっては、公募委員を含めた外部委員会で議論を深めるほか、市民アンケートなどを実施し、市民の皆さんの意見を反映します。

25年度の取組結果

○市有建築物のあり方については、4 月に設置した「市有建築物のあり方検討委員会」において、市民の皆さんや市議会からいただいたご意見も十分に踏まえ、検討を進めてきました。

○市民意見を把握する取組としては、9 月には市民アンケートを実施、12 月には「さっぽろ未来創造シンポジウム」を開催したほか、2 月には市内の小・中学校、高校を対象とした子ども出前講座や、子ども議員との意見交換会を開催し、札幌の将来を担う子どもたちの意見をはじめ、広く市民意見を検討委員会の議論に反映しました。

○26 年度は、25 年度中を予定している検討委員会からの提言を受けて、「(仮称) 市有建築物の配置基本方針」の策定を進めていく予定です。

翌年度に向けた改善点など

○実効性のある基本方針とするため、ワークショップ等を通じた施設多機能化のモデルプランの作成や大まかなロードマップの提示、具体的な数値目標の設定を予定しており、引き続き市民意見の把握・反映に努めながら、十分な庁内議論を行い、平成 26 年秋を目途に策定します。方針策定後は、誰にでもわかりやすいパンフレットの作成や、出前講座の実施等により、内容の普及・啓発に努めていきます。

オ　北海道全体の活性化に向けた取組の推進

○札幌の都市機能を活用して、道内各地域の特色ある資源をお互いに生かし合い、付加価値を高めるなど、札幌と他市町村をつなぎながら、広く道内市町村との連携を進めることで、北海道全体の活性化を目指します。

○近隣市町村や道内中核都市（函館市、旭川市、釧路市、帯広市、北見市）との関係を深めるとともに、北海道（振興局）との連携を強化し、振興局のネットワークを活用しながら、広く道内市町村に対して連携を呼びかけ、道内中核都市などのネットワークも活用して、具体的な連携の取組を進めます。

25年度の取組結果

○札幌の都市機能の活用促進のため、札幌の施設や広報媒体等の視察と具体的・効果的な活用方法を紹介するセミナーとして「札幌活用促進ゼミ」を開催したほか、特産品の販路拡大を目的としたお試し出展を実施しました。こうした取組により、具体的な連携の動きが始まっています。

○札幌広域圏８市町村の首長懇談会や道内中核都市（函館市、旭川市、釧路市、帯広市、m北見市）の市長会議を開催し、更なる連携に向けた意見交換を行いました。また、道（振興局）の協力のもと、「ぐるっと地域訪問」として、全 14 振興局を訪問し、地域との直接対話を行いました。これにより、市町村との顔の見える関係が構築され、市町村からの相談件数や訪問件数が増加しています。

翌年度に向けた改善点など

○札幌の都市機能を紹介するセミナーや、「札幌☆取扱説明書」の作成・配布によりさらに札幌活用の促進を図るほか、「フォトコンフェスタ in さっぽろ（仮）」などの実施を通じて、道内周遊の促進を図るなど、札幌活用モデルの提案を行います。

○また、継続的に道内市町村との対話を行うほか、具体的な連携に向け、個別市町村や全道にネットワークを持つ民間団体等も積極的に訪問し、道内連携の裾野を拡げていくとともに、確かな基盤を築きます。

カ　創造都市さっぽろの推進

創造的活動を活発化することを通じて、地域の活性化や産業振興を図る「創造都市さっぽろ」の取組を進めていきます。

○ユネスコ創造都市ネットワークについては、加盟申請の受付が停止中ですが、引き続きユネスコ本部等と情報交換を行い、受付再開後、速やかに申請書を提出するなど加盟に向けた取組を行います。

○「創造都市さっぽろ」の発信拠点であり、市民やクリエーターが映像作品などを自由に発表できるメディア空間である地下歩北２条広場については、賑わいづくりの取組として、映像と広場部分でのイベントとの一体的な活用を、積極的に進めます。

25年度の取組結果

○創造都市ネットワークについては、平成 25 年７月にユネスコ本部による申請受付が再開され、直ちに申請書を提出したところ、11 月 11 日付で加盟が認められました。

○加盟記念イベントとして、地下歩行空間で市民参加型のメディアアーツイベントや加盟都市との交流を図る国際フォーラムを創造都市さっぽろ・国際芸術祭実行委員会と連携して開催しました。

○北２条広場においては、音楽ライブや映像と連動したパフォーマンスなどの映像一体イベントを積極的に実施するなど賑わいづくりを進めました。

○また、これらイベントの映像制作に、地元クリエーターや市立大学等の関与を促すなど、創造産業の活性化につながる取り組みも進めました。

翌年度に向けた改善点など

○創造都市ネットワークを活かした国際交流、人材交流を進めるため、加盟都市を招いた国際会議を開催するとともに、メディアアーツの市民理解促進やメディアアーツ都市・札幌を国内外に発信するため、シンボル的なイベントを実施します。

○北２条広場については、賑わいづくりのため、映像一体イベントを積極的に実施するとともに、地元クリエーターや映像系教育機関の作品発表に向けた働き掛けを強め、創造産業の振興にも資する取り組みを進めます。

キ　低炭素社会と脱原発依存社会の実現を目指したエネルギー戦略の策定

低炭素社会と脱原発依存社会を目指した持続可能なまちづくりを進め、世界に誇れる先進的な環境首都を実現するため、総合的なエネルギー施策の中期実行計画となる「札幌市エネルギー基本計画」を策定します。

さらに、半世紀先を見据えたエネルギーの総合的な施策大綱の検討を行います。

25年度の取組結果

【札幌市エネルギー基本計画の策定】

○平成 23 年度と平成 24 年度に実施した札幌市エネルギー転換調査の結果や、札幌市まちづくり戦略ビジョンの内容を踏まえ、市役所内での議論を行うとともに、環境審議会や札幌市議会からいただいたご意見も十分に踏まえながら検討を進めました。

【エネルギーの総合的な施策大綱の検討】

○平成 25 年 7 月に北海道大学と「まちづくりに関する地域連携協定」を締結し、エネルギーから見た半世紀先の札幌について、同大学が有する専門的な知見を活用しながら検討を進めました。

・北海道大学教員との意見交換会：９回

翌年度に向けた改善点など

○札幌市エネルギー基本計画については、パブリックコメントの実施などを経て、平成 26 年夏を目途に策定します。

○エネルギーの総合的な施策大綱については、引き続き、北海道大学の有する専門的な知見を活用しながら、平成 26 年度末を目途に策定します。

⑵ 市民力を活かす市役所

ア 「伝わる」広報の推進

○市民との情報共有をさらに進めるため、「広く知らせる」広報に加え、より「伝わる」「共感する」広報を目指します。

■ 民間の広報手法や過去の事例等を検証しながら、市民の心に直接響き、共感につながるような市政情報の発信に取り組みます。

○市民が必要な情報を得やすいよう、市役所ホームページのさらなる充実に取り組むとともに、ＳＮＳ（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の活用についても取り組みと検証を進めます。

■ 市役所ホームページについて、利用者のアクセス状況や使い勝手などのより詳細な分析を行い、使いやすいホームページへの改善を図るとともに、ホームページの特性を活かしたタイムリーなページ作成・更新がされるよう、担当部局への支援や連携の強化に努めます。

■ 総務省より求められているホームページの JIS 規格への対応について、調査・課題の抽出等を行い、ページの使い勝手のさらなる向上を図ります。

■ ツイッターの活用により、市役所ホームページに掲載された新着情報や重要施策などのタイムリーな周知を進めるとともに、他のＳＮＳの活用についても、その特性を見極めながら引き続き検証を行います。

○市政に関する情報収集能力を高めることで、効果的な広報の実現を図り、市政の重要施策については、より重点的な広報を展開します。

■ 広報実施予定表などを活用した各局区からの情報収集を積極的に進めるとともに、市政の重要施策などについては関係部局と連携し、より重点的な広報を図ります。

○市役所全体の広報活動をより一層活性化させるため、各局区が行う広報活動への支援や職員研修などを通じ、庁内における広報意識のさらなる醸成に取り組みます。

■ 昨年度に引き続き、危機発生時の報道対応に関する研修や報道発表資料の作成などに関する実践的な研修を実施するとともに、職員向け広報マニュアルの見直しを図ります。

25年度の取組結果

○伝わる広報の推進

・　民間企業の例にならいパブリシティを最大限に活用する、民間企業とのタイアップを行うなど、限られた広報予算でより効果的な広報ができるよう努めました。（具体例：節電キャンペーン、自殺予防など）

○ホームページの充実・改善

・　新規作成ページを中心に、CMS の自動チェックでは判別が困難なユーザビリティ（使い勝手）を、目視にて確認し助言しました。また、緊急性・重要性の高い事柄については、ホームページの作成支援も積極的に行い、タイムリーな発信に努めました。(9 月・豊平川通の通行止め情報、2 月・中山峠通行止め情報など)
・　国際芸術祭ホームページの開設や、観光情報サイト「ようこそさっぽろ」リニューアル、みどりの推進部と連携した芸術祭カウントダウンコンテンツ「パークロック」の制作などにあたっても、ユーザビリティの観点から助言を行いました。
・　市役所ホームページについて、昨年度のトータルページビュー（PV）数は年間約 6,750 万 PV でしたが、今年度は 4 月から 1 月末までで約 6,860 万 PV となっており、年度末までに約 8,232 万 PV と、約 1,482 万 PV の増を見込んでいます。
・　札幌市広報部の公式ツイッターアカウントにおいて、市政情報を中心に、四季折々の情景や市民が関心を持ちやすい情報の発信に努めたことで、年度当初に約 9,000 人であったフォロワー数が、3 月 12 日現在で 12,634 人と着実に増加し、道内市町村で№1 となっています。
・　JIS 規格への準拠に向けて、アクセシビリティについて詳細な分析を行い、現状のホームページの課題点の洗い出しとその対応・改善について取り組みを進めました。
・　市民が市長に対して親近感を持てるよう、トップページに市長の顔写真を掲載しました。

○効果的広報の実現と重要施策の重点的広報

・　広報実施予定表を活用することで、各事業の広報を計画的に進めるとともに、広報部が所管する媒体（広報誌、広報番組、HP、市長記者会見など）を組み合わせた戦略的な広報を展開しました。（具体例：ごみ減量、公共交通利用促進など）

○広報支援と広報意識の醸成

・　関係部局と連携した広報支援として、「自殺予防」「ごみ減量」「節電」「町内会加入促進」「まちづくり戦略ビジョン」「札幌国際芸術祭」等について、積極的な広報支援を行いました。
・　各種広報活動に関する研修（広報誌やホームページ関係研修、パブリシティ研修など 8 種類。）を実施し、技術力の向上を図りました。

庁内ホームページにおいて、広報に関する豆知識コラム「広報　百夜百話」の連載を開始したほか、「広報のススメ」のリニューアルに向け準備を進めています。

翌年度に向けた改善点など

○「伝わる」広報への取り組みを継続することで、札幌市が発信する情報の質について、さらなる向上を図ります。

■ ホームページについては、各広報媒体と相互に連携した効果的な情報発信を引き続き進めるほか、特に、翌年度構築・改修が予定されている札幌国際芸術祭関連のホームページや外国語ホームページなど、各部局作成のホームページに対し、ユーザビリティの観点からの助言を積極的に行い、効果的な広報活動が実施できるよう支援します。また、総務省より求められている JIS 規格（JIS X8341-3）への対応については、①システム改修で対応可能なものと、②ページ作成者で対応しなければならないこととを明確化して効率的に作業を進め、平成 26 年度末までに AA 準拠を達成できるよう、取組を進めます。

■ 研修やマニュアル等の充実により、全庁的な広報体制及び職員一人一人の広報意識のレベルアップを図るとともに、引き続き、担当部局と連携しながら、札幌市全体の情報発信力の強化を図ります。

イ　広聴活動の推進

○市政に対する市民参加の機会を充実させるため、より広く多様な市民意見の収集に努めます。また、寄せられた市民の声を正確かつ迅速に担当部局へ伝えるとともに、より多くの市民の声が市政に反映されるよう取り組みます。

■ これまでの「市民意見政策反映事業」に加え、「ふらっとホーム」などの各種広聴事業を通じて寄せられた市民意見についても幅広く市政への反映を検討していくとともに、検討状況がよりわかりやすいものとなるよう、市民への情報提供の充実に取り組んでいきます。

■「討論型世論調査」の試行実施により、市民意見を市政に反映させる手法としての可能性を検証します。

○担当部局との情報共有や情報提供を通じて、市民の声に適正かつ誠実に対応する体制を強化します。

■ 昨年度に引き続き、関係規程・要領の周知徹底を目的とした広聴研修を実施し、全庁的な広聴体制の強化を図ります。

25年度の取組結果

○市民の声の集約と市政反映

・ 毎月ホームページで公開している市民から寄せられた「声」は、これまでは市が「実施する」「近く実施する」などの前向きな内容として回答したものに限り、市の見解と併せ公開していましたが、市政への透明性・信頼性を高め、より一層の市政参加を促すために、市が「実施できない」「今後の検討課題とする」と回答したものについても、積極的に公開することを10月から実施しております。

・ 市民意見政策反映事業の一つである「政策反映検討会議」について、市民から寄せられた「声」の中から広報部が議題を選定する運用が妥当かどうかを含め、会議の在り方自体について会議メンバーの課長が意見交換を行い、その結果を来年度の検討会議の進め方に生かします。

・ 討論型世論調査について、平成 26 年 3 月 15 日（土）に「雪とわたしたちのくらし」討論フォーラムを実施しました（会場：札幌市男女共同参画センター）。当日は、205 名の参加者にお集まりいただいたほか、慶應義塾大学 DP 研究センターや米スタンフォード大学 DD センターを招き、進行管理・全体監修をお願いしました。
また、当日の事務方スタッフとして、市長政策室各部から総勢 41 名の職員が討論フォーラム運営にあたりました。
なお、調査結果については、5 月末を目途に公表の予定です。

○広聴体制の強化

・ 広聴業務に関する事務手順の確認や情報共有等を目的とした広聴研修について、広報広聴主任に係る広聴業務を担当する職員及び研修を希望する職員を対象に、１１月に２回実施しました。

翌年度に向けた改善点など

■ 市民から寄せられた声をより効果的に市政に生かしていくため、「政策反映検討会議」の運営方法について抜本的な見直しを行い、声の集約システムの改修に向けた検討をスタートさせる。

■ ホームページ「みんなの声を市政に生かします」の見直しを継続し、広報さっぽろを活用した事業PRなどを通じて、市政反映の仕組みや寄せられた声への検討状況がよりわかりやすいものとなるよう、引き続き市民への情報提供の充実に取り組んでいきます。

■ 広聴担当者を対象とした研修を継続的に実施し、全庁的により適切な対応となるよう広聴体制の強化を図っていきます。

ウ 「広報」と「広聴」の連携

○市民の市政参加を促進するため、広報と広聴の連携の一層の強化を図り、迅速かつ的確な、情報の提供及び市民要望の把握に努めます。

■ 広聴部門においては電話や面談、手紙等による広聴活動やコールセンターへ寄せられた市民からの声を分析し、広報部門においては、分析した結果を活用することで、市民に「伝わる」広報となるよう手法の見直しや改善に努めます。

■ 広報部内及び他部局との情報共有をより一層進めることで、Ｑ＆Ａや参考資料等の充実を図り、コールセンターにおける利用者満足度や一次回答率を高い水準で維持していきます。

■ 広報さっぽろにおいて市民意見を掲載する企画を増やすなど、市民と双方向の広報・広聴を推進します。

25年度の取組結果

・市民アンケートの結果を広報誌面作成時や広報番組作成時の参考にする、市民の声を参考としてホームページで提供する情報の調整を行うなど、より伝わりやすいメッセージとなるような工夫や、迅速な情報提供を行いました。

・コールセンターについては、Ｑ＆Ａの充実に加え、報道発表資料などの広報資料を参考資料として活用することで、庁内連携に努めたところ、今年度の利用満足度が 10 点満点評価中 9.45 点、一次回答率（コールセンターのみで完結した割合）が 99.98％と、高い水準を維持しています。

・広報さっぽろでは、市民から寄せられたアイデア（ごみ減量術・健康法・札幌の魅力・防災）を紹介する投稿コーナーを掲載しました。また、３月号では、ふらっとホームや市民の声を聞く課、インターネット市政提案に寄せられた市民の声を市政に反映した事例などを紹介しました。）

翌年度に向けた改善点など

○市政への市民参加がさらに進むよう、引き続き広報部門と広聴部門の一層の連携強化を図ることで、市民要望を的確に把握し、「伝わる広報」に生かしていきます。

○広報さっぽろにおいては、市民自治の実践例を積極的に紹介し、自治の意識の醸成とさらなる市民参加を促していきます。

(3) しごとの改革

ア　札幌市行財政改革推進プランの着実な推進

○「札幌市行財政改革推進プラン」(平成 23～26 年度)に基づいた各局の取組状況の把握・検証を行い、市役所をあげた行財政改革の取組を進めていきます。

25年度の取組結果

○ 行財政改革推進プランの取組項目については、24 項目中 19 項目において、平成 25 年度までに全ての取組が実施済みとなっています(全体の 79.2%)。

○ 進捗状況は、札幌市議会の大都市行財政制度調査特別委員会に報告するとともにホームページで公表しました。

翌年度に向けた改善点など

○ 今後も未だ実施に至っていない項目を中心に、関係部局の取組を適宜確認し、必要に応じて支援を行いながら、より多くの取組がなされるよう努めます。

イ　時代に即した市民サービスの提供

○ 市民に身近な区役所において、「便利さ」「わかりやすさ」「心地よさ」を実感してもらえるよう、区役所の混雑緩和対策の充実、窓口等案内機能の強化など、サービスの向上に向けた新たな取組を促進していきます。

25年度の取組結果

○ 各区の自発的な創意工夫による市民サービス向上の取組の一環として、「サービスアップ取組提案制度」を実施。全区がこの制度を利用した取組を行いました。

○ 実施した主な取組としては、

- 駐車場混雑状況表示システム（北区）
- 福祉窓口待合でのモニターによる記載例等の提供（白石区）
- 臨時的な受付状況の掲示や案内マニュアルの作成（厚別区）などがあります。
-

○ また機構編成においても、市民の福祉に関する不安や悩みによりきめ細かく対応するため、全区に「保健福祉の相談窓口」を開設して保健福祉相談担当係長を各区１名配置し、さらに、相談窓口へ市民をスムーズに誘導するため案内員を配置しました。

翌年度に向けた改善点など

○ 今後は、実施した取組の状況を確認しつつ、効果の高い事業の他区への波及や他の手法等によるサービスアップについて検討を続けていきます。

ウ 効率的な業務執行

○接遇や窓口案内の向上に資する情報、業務効率化を図るための仕事の進め方、業務改善の取組事例等の市民サービスの向上や円滑な業務執行に役立つ情報を集約し、庁内ホームページを活用して提供するなどの業務支援を行います。

○すべての施策・事業を対象として、その有効性や、事業の必要性、効率性などを評価する「行政評価」を実施します。具体的には、事業担当部局による１次評価に続いて、行政内部の２次評価を行うとともに、行政評価委員会や市民参加の取組による外部評価を行います。また、これらの評価結果をもとに事業の改善、見直しの検討を行い、次年度以降の予算編成に活用します。

○指定管理者の平成 26 年度一斉更新に向けての指定手続きが円滑に実施されるよう、制度を運用していきます。

25年度の取組結果

○業務で使う手引や仕事の進め方等に関する情報を集めた、職員向け庁内ホームページ「しごとの進め方ハンドブック」を運用し、職員の業務支援を行っています。指定管理者制度や債権管理、コールセンターの活用など、業務の中で使用する情報を追加しました。

○市内部では、平成 24 年度に実施した全事業（1,385 事業）と全施策（第 3 次新まちづくり計画に基づく 36 施策）を対象に、各所管部局による自己評価（これまでの1次評価）を行いました。また、全庁的な課題に対する検討課題の提起（これまでの2次評価）を計 67 項目について実施し、平成 26 年度予算において、平成 25 年度予算と比較して約 1 億 6 千万円の見直し効果額を反映させました。

外部評価では、行政評価委員会において、3 施策 51 事業を対象に評価を実施し、32 件の指摘を行いました。なお、評価対象のうち、特に市民目線・市民感覚を踏まえる必要性が高いと委員会が判断した 2 テーマについては、市民参加の取組（ワークショップ）を実施し、その結果を行政評価委員会の指摘に反映させました。

○26 年4月から新たな指定期間が始まる 377 施設について、施設所管部局にて、募集選定手続き、指定議決を経て指定管理者と協定を締結しました。これにより、予定されていた全ての施設において、指定の更新、新規導入を実施することができました。

翌年度に向けた改善点など

○ 「しごとの進め方ハンドブック」に関する職員のニーズを把握し、引き続き業務支援に役立つ情報を充実させていきます。

○ 効率的な業務執行に向けて、引き続き行政評価を実施し、事業の改善、見直しを進めていきます。実施にあたっては、行政評価制度への市民参加の取組（ワークショップ）について、参加希望者が多く、市民のニーズも高いことから、参加者数の拡大を図ります。

○ 27 年度に指定更新、新規導入を行う施設の指定管理者の募集選定手続きに向け、募集要項等の改定をすすめ、また、手続きが円滑に実施されるよう、施設所管部局を引き続きサポートしていきます。